

إتقان المبيعات والتواصل لنمو الأعمال

5 – 9 أبريل 2027

بورتو

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

إتقان المبيعات والتواصل لنمو الأعمال

المرجع: 104589_103600498 **التاريخ:** 5 – 9 أبريل 2027 **المكان:** بورتو **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة على الدورة

تم تصميم دورة **مهارات المبيعات والتواصل الفعال لنمو الأعمال** كبرنامج عملي للشركات، يهدف إلى تطوير مهارات التواصل والإقناع والتفاعل مع العملاء في بيئات الأعمال الديناميكية.

تركز الدورة على مهارات الاتصال الفعّال في المبيعات، وتقنيات التواصل المؤسسي، وإتقان المهارات التي تؤثر مباشرة على استراتيجيات نجاح المبيعات وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

يستكشف المشاركون مبادئ التواصل المهني للمبيعات، والتواصل اللفظي وغير اللفظي في المبيعات، وتقنيات تعزيز مهارات التواصل لنمو الأعمال.

يبرز هذا البرنامج كيف يحدد التواصل الفعّال لموظفي المبيعات الميزة التنافسية من خلال تحسين المبيعات وتعزيز استراتيجيات التواصل مع العملاء وإتقان مهارات عرض المبيعات.

كما تغطي الدورة تقنيات عرض المبيعات، ومهارات الإقناع في المبيعات، ومهارات التفاوض لتعزيز القدرة على التأثير في قرارات العملاء. ومن خلال بناء العلاقات التجارية، والتواصل القيادي في المبيعات، وطرق العرض المنظمة، يكتسب المتدربون القدرة على تقديم عروض مبيعات قوية، والتعامل مع مواقف العملاء الصعبة، ودعم نمو المؤسسة.

تمزج الدورة بين التمارين العملية، والتفكير الاستراتيجي، وعلم نفس التواصل، وسيناريوهات المبيعات الواقعية، مما يمكن المحترفين من التواصل بوضوح، وبناء الثقة بسرعة، وتحقيق تأثير ملموس على الأعمال.

AGILE LEADERS
Training Center

الجمهور المستهدف

- ممثلو المبيعات والتنفيذيون في المبيعات
- مدراء المبيعات ومتخصصو تطوير الأعمال
- موظفو علاقات العملاء ومديرو الحسابات
- فرق التسويق والتواصل المتفاعلة مع العملاء
- فرق خدمة العملاء ومراكز الاتصال
- قادة الفرق الراغبون في تحسين مهارات التواصل والإقناع
- رواد الأعمال ومؤسسو الشركات الناشئة المشاركون في دورات المبيعات

الأقسام المستهدفة:

- إدارات المبيعات لتعزيز التواصل الفعال
- إدارات خدمة العملاء لتحسين استراتيجيات التواصل
- إدارات التسويق والتواصل المؤسسي
- فرق تطوير الأعمال المشاركة في مهارات التفاوض وبناء العلاقات

القطاعات المستهدفة

- المالية، البنوك، والتأمين
- التكنولوجيا، الاتصالات، وخدمات البرمجيات
- التجزئة، السلع الاستهلاكية، والتوزيع
- الرعاية الصحية، الصيدلة، والخدمات الطبية
- العقارات، البناء، وتطوير الممتلكات
- الضيافة والسفر والقطاعات الموجهة للعملاء
- الحكومة، الوكالات العامة، والمؤسسات الخدمية

AGILE LEADERS
Training Center

مخرجات الدورة

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق التواصل الفعال في المبيعات للتأثير على قرارات العملاء
- استخدام تقنيات التواصل المؤسسي لتنظيم المحادثات بوضوح
- إظهار مهارات متقدمة في التواصل عبر سيناريوهات مختلفة
- تقديم عروض مبيعات مقنعة تتناسب مع احتياجات العملاء
- تحسين المبيعات من خلال الإقناع
- تعزيز بناء علاقات تجارية لتعزيز الولاء وتكرار الأعمال
- استخدام استراتيجيات التواصل للتعامل مع الاعتراضات بثقة
- تعزيز التواصل اللفظي وغير اللفظي في المبيعات
- تقديم عروض منظمة وواثقة

منهجية التدريب

تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية قائمة على الممارسة، تشمل:

- تمثيل الأدوار
- تحليل دراسات الحالة
- مناقشات جماعية
- محاكاة سيناريوهات واقعية
- أنشطة تفاعلية تعكس مواقف المبيعات الواقعية

يمارس المشاركون التواصل الفعال، ومهارات التفاوض، واستراتيجيات التعامل مع العملاء من خلال التغذية الراجعة والملاحظة بين الأقران. كما تركز ورش العمل على إتقان مهارات التواصل، والحوار الإقناعي، وفهم احتياجات العملاء، وتطبيق استراتيجيات نجاح المبيعات.

AGILE LEADERS
Training Center

أدوات الدورة

- قوالب التواصل في المبيعات
- نماذج تحليل احتياجات العملاء
- قوائم التحقق لتقنيات الإقناع
- أمثلة على هيكلة عروض المبيعات
- أدلة إعداد التفاوض
- مخططات هيكلية للعروض التقديمية

ملاحظة: الأدوات ليست مادية، وإنما يتم عرض أمثلة ونماذج عملية خلال التدريب

محتوى الدورة

اليوم الأول: أسس التواصل في المبيعات

- **الموضوع 1:** التواصل الفعال في المبيعات: المبادئ الأساسية والتوقعات الحديثة
- **الموضوع 2:** إتقان مهارات التواصل لمتخصصي المبيعات
- **الموضوع 3:** التواصل اللفظي: الوضوح، النبرة، الهيكلة، واستخدام الأسئلة
- **الموضوع 4:** التواصل غير اللفظي في المبيعات وتأثيره على قرارات العملاء
- **الموضوع 5:** تقنيات التواصل المؤسسي لبناء الثقة والمصداقية
- **الموضوع 6:** تحديد وإزالة عوائق التواصل لنمو الأعمال
- **المراجعة والتأمل:** مراجعة عادات التواصل، نقاط القوة، ومجالات التحسين

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثاني: الإقناع والتأثير وعلم نفس العملاء

- **الموضوع 1:** مهارات الإقناع للمبيعات والتأثير على سلوك الشراء
- **الموضوع 2:** إتقان التواصل في المبيعات للثقة والمرونة
- **الموضوع 3:** استراتيجيات التواصل حسب شخصية العميل وأنماط اتخاذ القرار
- **الموضوع 4:** تحسين المبيعات من خلال الاستماع، الاستفسار، وإعادة الصياغة
- **الموضوع 5:** بناء العلاقات التجارية عبر المحادثات القائمة على القيمة
- **الموضوع 6:** التواصل القيادي في المبيعات لتوجيه العملاء نحو القرار
- **المراجعة والتأمل:** مراجعة فعالية الإقناع ومحاذاة التواصل

اليوم الثالث: عروض المبيعات الفعّالة ومهارات العرض

- **الموضوع 1:** تقنيات عروض المبيعات: الهيكل، التدفق، والتأثير
- **الموضوع 2:** مهارات التواصل المتقدمة لعروض المنتجات والحلول
- **الموضوع 3:** تقديم عروض جذابة باستخدام السرد والوضوح
- **الموضوع 4:** التواصل المهني للتعامل مع الاعتراضات أثناء العرض
- **الموضوع 5:** التواصل للمبيعات في العروض الافتراضية والمختلطة
- **الموضوع 6:** مهارات التواصل لنمو الأعمال من خلال استراتيجيات العرض عالية التأثير
- **المراجعة والتأمل:** تقييم نقاط القوة في العروض ومجالات التحسين

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الرابع: التفاوض وإدارة الاعتراضات وإغلاق الصفقات

- **الموضوع 1:** مهارات التفاوض لتحقيق نتائج قائمة على القيمة
- **الموضوع 2:** استراتيجيات التواصل للمحادثات الصعبة مع العملاء
- **الموضوع 3:** استراتيجيات النجاح في المبيعات لإغلاق الصفقات
- **الموضوع 4:** تحسين المبيعات في المفاوضات متعددة الأطراف
- **الموضوع 5:** التواصل المهني لإدارة الضغوط والمقاومة
- **الموضوع 6:** إتقان التواصل للمتابعة والتوافق بعد التفاوض
- **المراجعة والتأمل:** مراجعة تقنيات التفاوض ووضوح التواصل

اليوم الخامس: علاقات العملاء طويلة المدى والتواصل للنمو

- **الموضوع 1:** استراتيجيات التواصل لتعزيز الولاء والاحتفاظ بالعملاء
- **الموضوع 2:** تقنيات التواصل للأعمال المرتكزة على العلاقات
- **الموضوع 3:** بناء علاقات تجارية عبر الثقة، الاتساق، والوضوح
- **الموضوع 4:** مهارات التواصل لنمو الأعمال من خلال تطوير الحسابات
- **الموضوع 5:** التواصل القيادي لتوجيه الفرق والعملاء
- **الموضوع 6:** دمج التواصل الفعّال في استراتيجية المؤسسة طويلة المدى
- **المراجعة والتأمل:** مراجعة تطبيق تقنيات التواصل الجديدة على مواقف العمل الفعلية

التساؤلات المتكررة:

ما المؤهلات المطلوبة؟

الدورة مناسبة للمبتدئين والمحترفين، مع خبرة أساسية مفيدة في التفاعل مع العملاء أو بيئة المبيعات.

ما مدة الجلسة وعدد ساعات الدورة؟

تستمر كل جلسة 4–5 ساعات، بإجمالي 20–25 ساعة خلال أسبوع.

AGILE LEADERS
Training Center

ما التحديات في التواصل أثناء المبيعات؟

تشمل الرسائل غير الواضحة، الافتراضات، ردود الفعل العاطفية، عدم الاستماع الفعال، وسوء تفسير نوايا المبيعات من قبل العملاء، مما يقلل الثقة ويؤثر على نتائج المبيعات.

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها؟

تدمج الدورة بين علم وتطبيق التواصل في المبيعات، مع التركيز على علم نفس التواصل، أنماط التأثير، سلوكيات بناء العلاقات، ونماذج الرسائل المنظمة. توفر دورة شاملة تجمع مهارات التواصل في المبيعات، مهارات التفاوض، تقنيات الإقناع، وممارسات بناء العلاقات في برنامج عملي عالي التأثير.

تضمن الدورة أن يغادر المشاركون بعادات تواصل قابلة للتطبيق، وأساليب تفاعل أقوى مع العملاء، ومهارات تعزز نمو الأعمال ورفع الأداء التنظيمي